



Rapport 2021:30



Länsstyrelsen  
Stockholm

När de ordinarie kanalerna inte  
fungerar eller räcker till  
– en vägledning för kriskommunikation under svåra förhållanden

Denna vägledning är framtagen av enheten för kommunikation  
vid Länsstyrelsen Stockholm.

För mer information, kontakta Länsstyrelsens  
enhet för kommunikation  
Tfn: 010-223 10 00

Illustrationer: Kristine Widlert

Utgivningsår: 2021

ISBN: 978-91-7937-130-2

Du hittar rapporten på vår webbplats [www.lansstyrelsen.se/stockholm](http://www.lansstyrelsen.se/stockholm)

# Innehåll

---

Inledning.....	4
En hjälp till självhjälp – före och under en händelse.....	4
Om vägledningen.....	4
Kommunikation i alternativa kanaler.....	5
Vad menar vi med ordinarie och alternativa kanaler? .....	5
När de ordinarie kanalerna inte fungerar .....	6
Anslagstavlor .....	6
Skriftlig information för utdelning .....	7
Informationspunkter .....	8
Mobila och uppsökande kommunikatörer .....	9
Andra aktörers kanaler .....	10
Tekniska system i samhället.....	10
Sveriges Radio.....	11
VMA – Viktigt meddelande till allmänheten .....	12
Stödresurser .....	14
När de ordinarie kanalerna inte räcker till .....	16
När kan det vara aktuellt att använda alternativa kanaler? .....	16
Att hitta och använda alternativa kanaler .....	16
Val av mötesplats.....	17
Ta hjälp av scenariodiskussioner och andras erfarenheter .....	17
Information till den egna organisationens personal .....	17
Målgrupper med särskilda behov.....	18
Språk.....	19
Utvärdering.....	20
Checklista – före en samhällsstörning .....	21
Checklista – under en samhällsstörning .....	23
Kommunikatörens krislåda .....	24
Exempel på händelser .....	26
Stormen Alfrida 2019 .....	26
Tågexplosion i Kanada (2013).....	28
Källor .....	30

# Inledning

---

Idag är vi vana vid att våra ordinarie kanaler, till exempel webb och telefoni, alltid fungerar när vi vill kommunicera med allmänheten. Vår planering av kriskommunikation bygger till stor del på detta. Men vid exempelvis väderhändelser med avbrott i elförsörjning och telefoni, har vi sett att våra kommunikationskanaler är sårbara och att vi behöver planera för att kunna nå ut på andra sätt.

Vi har också upplevt att de ordinarie kanalerna inte alltid räcker till för att kommunikationen med allmänheten ska fungera vid en samhällsstörning. Det finns ofta behov av att ersätta eller komplettera de ordinarie kanalerna med exempelvis mer direkt, mellanmänsklig, kommunikation genom informationsmöten eller uppsökande verksamhet.

Ett förändrat säkerhetsläge och den återupptagna totalförsvarsplaneringen har också aktualiserat ett behov av att säkra alternativa kanaler för myndighetskommunikation om de ordinarie kanalerna medvetet störs ut eller förlorar allmänhetens förtroende.

## En hjälp till självhjälp – före och under en händelse

Denna vägledning är ett stöd för kommuner, myndigheter och andra att planera för lägen då de ordinarie kanalerna inte fungerar eller räcker till. Det kan vara vid en omfattande el-, tele eller it-störning, eller vid ett medvetet angrepp som till exempel ett cyberattentat. Det är upp till varje aktör att avgöra vilka förberedelser man ser att man behöver vidta för att öka förmågan att kommunicera även under svåra situationer.

Vägledningen erbjuder råd och checklistor för vad som är bra att komma ihåg eller åtgärda före en samhällsstörning har inträffat samt under en pågående händelse.

Målgruppen för vägledningen är kommunikatörer, men även andra kan ha nytta av dokumentet som är tänkt att vara en ”hjälp till självhjälp”.

Vi hoppas att vägledningen ska bidra till att Stockholms län står väl rustat att kommunicera med både allmänhet och medier även under händelser där de ordinarie kanalerna inte fungerar eller inte räcker till.

## Om vägledningen

Vägledningen togs ursprungligen fram 2018 i ett flerårigt projekt kring kriskommunikations-samverkan i Västra Götalands län under ledning av Länsstyrelsen Västra Götaland. Den har därefter, med tillstånd från Länsstyrelsen i Västra Götaland, omarbetats till att passa behov och förhållanden i Stockholms län av Länsstyrelsen Stockholm med stöd av aktörer i Samverkan Stockholmsregionen.

# Kommunikation i alternativa kanaler

## Vad menar vi med ordinarie och alternativa kanaler?

Med ordinarie kanaler menar vi här de kanaler vi normalt använder för att kommunicera med allmänheten, både i vardagen och vid krissituationer. Främst tänker vi på webb, sociala medier, e-post och telefoni. Det är internetbaserade kanaler och kanaler som är beroende av el.

Att de ordinarie kanalerna inte fungerar kan bero på avbrott i elförsörjning och telefoni i samband med väderhändelser eller tekniska störningar. Avbrotten eller störningarna kan pågå under några timmar eller under flera veckor. Problemen kan drabba antingen aktören själv eller allmänheten, ofta båda parter.

Med alternativa kanaler syftar vi på andra kanaler än de vi kommunicerar normalt använder. Det kan exempelvis vara mer direkt, mellanmänsklig, kommunikation eller andra kommunikationsvägar som inte är internetbaserade och teknikberoende.

## Två typer av situationer

Vi ser två olika situationer när det blir aktuellt att använda alternativa kanaler:

- När de ordinarie kanalerna **inte fungerar**.
- När de ordinarie kanalerna **inte räcker till**.

De ordinarie kanalerna ska alltså antingen ”ersättas” eller ”kompletteras”. Det kan vara i situationer när det är elavbrott och kanalerna inte fungerar, men det kan också vara vid förhållanden som gör att vi måste kommunicera med målgrupperna på andra sätt för att nå fram eller få en bra dialog. Det kan också vara tillfällen då målgrupperna inte använder de ordinarie kanalerna eller förtroendet för kanalerna är påverkat. Vid sådana tillfällen kan vi behöva en mer direkt kommunikation för att skapa förståelse för en situation eller ett agerande.

Ofta tar aktörerna initiativ till att använda alternativa kanaler för kommunikation i en krissituation. Men det kan också vara allmänheten, exempelvis drabbade eller anhöriga, som etablerar nya kanaler. Då behöver aktörerna ibland medverka i och använda dessa kanaler. Exempel kan vara nya grupper i sociala medier, manifestationer, stödkonserter eller minnesplatser – till exempel den fysiska platsen där händelsen har ägt rum och människor samlas. I de kommande två avsnitten redogör vi för olika alternativa kanaler.



# När de ordinarie kanalerna inte fungerar

---

I detta avsnitt beskriver vi ett antal tänkbara alternativa kanaler och hur de kan användas vid samhällsstörningar när de ordinarie kanalerna inte fungerar. Vi beskriver för- och nackdelar och vad de kräver för att kunna användas. De typsituationer vi främst tänker på är vid avbrott i elförsörjning och telefoni, orsakade av exempelvis väderhändelser.

## Anslagstavlor

- Robust kanal med god uthållighet under längre avbrott.
- Naturlig kanal för människor att söka sig till.
- Trög och långsam kanal.
- Lämpar sig bäst för information av statisk karaktär.
- Saknar möjlighet till dialog.
- Fungerar bara för dem som kan ta sig dit på egen hand.
- Kräver personal med lokalkännedom och tillgång till fordon och bränsle för att kunna distribuera information till anslagstavlor.



### Tänk särskilt på!

#### *Före:*

- Inventera viktiga anslagstavlor och bedöm i förväg vilka ni ska använda som informationskanaler. Tänk gärna bortom de kommunala anslagstavlor, till exempel har livsmedelskedjor ofta anslagstavlor som kan fungera som distributionssystem.
- Kommunicera i förväg var anslagstavlor finns.
- Förbered material för att kunna skriva anslag för hand.

#### *Under:*

- Samordna flera aktörers kommunikation till anslagstavlor.
- Ange tydlig avsändare, datum och klockslag.
- Meddela om möjligt hur ofta anslagstavlor uppdateras.
- Sätt upp en skärm med rullande information i ett stort fönster eller skyltfönster om det finns el i kommunhuset eller i exempelvis mataffären.

## Skriftlig information för utdelning

- Passar till exempel då allmänheten inte kan transportera sig till en särskild plats.
- Lämnas i brevlådor, genom dörrknackning eller till skolelever eller till exempel föreningsmedlemmar för att ta med hem.
- Kräver personal med lokalkännedom och tillgång till fordon och bränsle för att kunna distribuera informationen.
- Mycket personalkrävande.
- Bra för deltagare att ta med hem efter informationsmöten.

### Tänk särskilt på!

#### *Före:*

- Förbered material för att kunna skriva anslag för hand.
- Kan samverkan etableras i förväg med frivilligorganisationer?

#### *Under:*

- Formulera informationen kort, koncist och tydligt.
- Försök att dela ut informationen på alla ställen samtidigt så att alla berörda har samma information.
- Samordna om möjligt flera aktörers information i ett material.
- Kommunicera när det är lämpligt med hjälp av illustrationer, till exempel när informationen måste nå personer som inte är läskunniga eller talar svenska eller engelska. Förbered även detta material.
- Ange tydlig avsändare, datum och klockslag.
- Använd aktörer som rör sig ute, exempelvis hemtjänstpersonal, räddningstjänst, polis, tidningsbud, skolskjutsar, bokbussar med flera.





## Informationspunkter

Fysiska platser dit allmänheten kan ta sig för att få muntlig och skriftlig information. Möjlighet att ställa frågor och få stöd och hjälp. Det kan vara platser eller lokaler som i vardagen har en liknande funktion (mötesplatser/servicepunkter) eller som upprättas för den specifika situationen (till exempel trygghetspunkter). Det är väsentligt att de platser som kan fungera som informationspunkter är kända i förväg,

- Uthållig kanal om det finns reservkraft där.
- Möjlighet till dialog.
- Möjlighet att ha tolkresurser på plats.
- Representanter och information från flera aktörer kan samlas på ett ställe.
- Möjlighet att fylla kommunikativa stödbehov hos allmänheten som laddning av mobiltelefoner, tillgång till internet och fast telefoni, möjlighet att lyssna på radio med mera.
- Kan vara mycket personalkrävande.



### Tänk särskilt på!

#### *Före:*

- Ta reda på möjliga, lämpliga samlingslokaler i området.
- Kommunicera i förväg var samlingslokalerna finns.
- Kontrollera om det finns reservkraft.
- Kom ihåg att dessa platser kan behöva förberedas i förväg med utrustning för att de ska fungera i ett krisläge. Identifiera vad som krävs för att göra detta.
- Undersök resurser hos samverkansaktörer. Har till exempel polisen, Försvarsmakten, Trafikverket mobila kontor som kan fungera som en aktörsgemensam informationscentral? Finns det släp, kiosker med mera att tillgå?

#### *Under:*

- Återrapportera läge och informationsbehov löpande till staben.
- Använd även redan etablerade mötesplatser som används i vardagen. Exempelvis bibliotek, turistkontor, skolor, simhallar, idrottshallar, kyrkor och föreningslokaler. Även caféer och affärscentrum kan vara naturliga samlingspunkter.



## Mobila och uppsökande kommunikatörer

- Används för att nå grupper som inte kan eller vill förflytta sig.
- Kan söka upp människor i hemmet, informera muntligt eller sätta upp lappar i trappuppgångar.
- Bra dialogmöjlighet och omvärldsbevakning.
- Mycket personalkrävande.

### Tänk särskilt på!

#### *Före:*

- Identifiera vidareförmedlare av kommunikation i förväg. Vilka grupper, organisationer och personer kan bistå i att sprida information?
- Tänk på behovet av språkkunskaper och kulturell förståelse. Finns avtal och kontakter för översättning och tolkar?
- Etablera kontakt med frivilligorganisationer, intresseföreningar, idrottsföreningar, trossamfund, med flera som kan arbeta mobilt och uppsökande med informationsspridning i förväg.
- Förbered profilkläder, exempelvis västar och id-brickor, som frivilliga eller personer som arbetar för flera aktörer samtidigt kan ha på sig.

#### *Under:*

- Använd mobila informationskontor eller turistinformationskontor som kan vara till god hjälp.
- Större tjänstefordon kan förses med informationsanslag och köras runt och parkeras på strategiska platser för att nå ut med information.
- Återrapportera läge och informationsbehov löpande till staben.



## Andra aktörers kanaler

Det kan finnas tillfällen då de egna kanalerna inte fungerar medan andra aktörers kanaler fungerar och kan användas för att nå ut.

I Stockholms län finns etablerade rutiner och strukturer för hur samverkan ska ske vid elavbrott och andra händelser inom samverkansplattformen Samverkan Stockholmsregionen, SSR, där ett fyrtiotal aktörer i Stockholms län deltar. Genom SSR kan dialog föras om att använda varandras kanaler vid behov. SSR har även tagit fram en gemensam regional inriktning för störningar vid elbortfall där kommunikationsutmaningar och bortfall av kanaler ingår.

Det finns även nationella kanaler att tillgå som

- informationsnumret 113 13,
- den nationella webbportalen [Krisinformation.se](https://www.krisinformation.se).

## Tekniska system i samhället

Det finns olika tekniska system som fungerar även vid elavbrott. Till exempel

- megafoner med separata mikrofoner (tänk på att ha batterier i beredskap),
- högtalarvästar,
- högtalarbilar,
- Trafikverkets ljusskyltar och skyltar i kollektivtrafiken, samt utrop på stationer och på bussar.

Inventera i förväg vilka möjliga kanaler som finns och komma överens om hur ni kan låna ut eller nyttja dessa system i samverkan. Viss utrustning kan också vara värda att skaffa själv för att ha i beredskap.



## Sveriges Radio

Sveriges Radio P4 har en särställning när det gäller samhällets kriskommunikation och har lång uthållighet vid till exempel strömavbrott, avbrott i telekommunikationerna eller andra svåra påfrestningar på samhället. Även sändarsystemet är byggt för att klara dessa påfrestningar.

Sveriges Radio P4 är beredskapskanal vid kris och störningar. Det innebär att kanalen är en del av den svenska beredskapen om någonting inträffar. Radions uppgift blir då att komma ut med information till så många som möjligt, så snabbt som möjligt.

Radion är en viktig kanal och samarbetspartner för myndigheterna vid olika samhällsstörningar. I ett läge då myndigheternas egna kanaler inte fungerar blir radion en ännu viktigare kanal. Kanske den enda kanalen för krisinformation som fungerar i samhället.

## Trafikredaktionen P4

I Stockholms län bistår trafikredaktion i Radio Stockholm P4 med att sända viktig information till allmänheten.

Till vardags och i de flesta fall är det enklast och bäst att kontakta trafikredaktionen på Sveriges Radio via telefon eller e-post. Men om telefon- eller datanätverk inte fungerar som de ska, går det alltid att få kontakt med trafikredaktionen via Rakel. Rakel finns på alla Sveriges Radios redaktioner. Har ni inte tillgång till Rakel kan bil- eller cykelburna budbärare vara en utväg.

När de lokala kanalerna inte sänder har de vidarekoppling till sändningsledningen eller trafikredaktionen i Stockholm. Den är bemannad dygnet runt och sänder trafik- och serviceinformation kvällar, nätter och helger i hela landet. Det är sändningsledningen som sköter VMA – Viktigt meddelande till allmänheten.



## Tänk särskilt på!

### *Före:*

- Uppdatera din organisations planverk för krisberedskap med kontaktuppgifter till Sveriges Radio och ha dem tillgängliga på papper om det inte går att komma åt dem digitalt.
- För att medierna ska kunna stödja samhällets aktörer kan din organisation i förväg ta kontakt och diskutera med dem vilka rutiner ni ska ha. Det kan till exempel handla om att be de aktuella medierna att alltid länka till er information.

### *Under:*

- Det går det alltid att få kontakt med trafikredaktionen via Rakel. Rakel finns på alla Sveriges Radios redaktioner. Har ni inte tillgång till Rakel kan bil- eller cykelburna budbärare vara en utväg.
- Sveriges Radio kan vara öppna för att myndigheter placerar någon hos dem för att ha ständig tillgång till myndigheternas information om läget. Ett annat alternativ är att lokalradion placerar en reporter hos din organisation för att få snabb tillgång till aktuell information.

## VMA – Viktigt meddelande till allmänheten

VMA står för Viktigt meddelande till allmänheten och är ett varningssystem som används för att snabbt nå ut med viktig information till många människor vid olyckor eller allvarliga händelser. VMA begärs hos SOS Alarm av räddningsledare, eller vid extraordinär händelse av befattningshavare som finns listade hos SOS Alarm.

VMA kan vara ett varningsmeddelande som sänds omedelbart eller ett informationsmeddelande som sänds skyndsamt. Meddelandet sänds av Sveriges Radio, kommersiella radiokanaler, Sveriges Utbildningsradio, Sveriges Television, TV4, Kanal 5 och Kanal 9. I tv-kanalerna rullar en textremsa med varningsmeddelandet.

Ett VMA sänds alltid i radio och tv, men vid vissa tillfällen kompletteras varningen genom att ljudsändare används utomhus (Hesa Fredrik). Efter att VMA har sänts ut kan allmänheten söka vidare information på exempelvis myndigheternas webbplatser. Detta under förutsättning att de ordinarie kanalerna fungerar. VMA kan också sändas som sms till mobiltelefoner och som upplästa meddelanden till fasta telefoner inom ett visst geografiskt område. VMA sänds på svenska och engelska.

Information om VMA finns översatt till engelska och sex olika språk hos SOS Alarm. Kunskap om VMA behöver byggas upp förväg hos allmänheten så att varningssystemet blir känt. Mer information om VMA-systemet finns exempelvis på [www.krisinformation.se](http://www.krisinformation.se).



### Myndighetsmeddelande

Vid mindre allvarliga händelser kan myndigheterna också begära att få sända så kallade myndighetsmeddelanden. Enligt Sveriges Radios sändningstillstånd ska radion ”kostnadsfritt sända meddelanden som är av vikt för allmänheten om en myndighet begär det.” Det är trafikredaktionen som ansvarar för att sända myndighetsmeddelanden.

## Den enskildes ansvar

Den enskilde har ett eget ansvar för att ha beredskap inför en situation där de ordinarie kanalerna inte fungerar. Det myndigheterna kan göra är att förklara och informera den enskilde om det. Den nationella krisberedskapsveckan är ett sådant tillfälle, och lokala initiativ för förberedande kommunikationsinsatser till exempel Totalförsvarsdagar och liknande informationsdagar som samarrangeras mellan en kommun och till exempel frivilligorganisationer. Det bör också finnas information och råd om vad som gäller för enskildes ansvar och beredskap i myndighetens kanaler.

Om myndigheterna i förväg vet om att ett oväder är på väg och att det finns risk för stora problem med el och telefoni, är det bra att kommunicera aktivt om hur allmänheten kan förbereda sig för att kunna hålla sig informerade.

Allmänheten behöver också få veta var de ska vända sig för att få information om elförsörjningen och telefonin inte fungerar.

Vi är vana vid att de ordinarie kanalerna nästan alltid fungerar. Därför vet vi ganska lite om hur allmänheten och olika målgrupper skulle söka information – eller önska att få information – när de ordinarie kanalerna inte fungerar eller räcker till. Eftersom olika gruppers mönster för informationssökning och medieanvändning skiljer sig åt, finns det goda skäl att tro att de skiljer sig åt även när det gäller alternativa kanaler.

Det vi vet är att ungdomar i högre grad än äldre saknar tillgång till en radio som fungerar även vid elavbrott (batteri-, vevradio eller liknande). Om såväl batterier som radio saknas finns det en möjlighet att sätta sig i bilen eller båten och slå på radion för att få information. Men det är långt ifrån alla som har den möjligheten. Vi vet också att personer med begränsad kunskap i svenska språket kan vara svåra att nå via radiomeddelanden, där kan det vara bättre att informera via talespersoner som är verksamma inom lokala föreningar och religiösa förbund.



## Stödresurser

Vid en samhällsstörning kan det hända att ordinarie resurser inte räcker till. Planering för reservresurser behöver göras i förväg.

### Samverkan Stockholmsregionen

I Stockholms län samverkar ett fyrtiotal regionala aktörer via en gemensam plattform – Samverkan Stockholmsregionen, SSR. Målet är att genom gemensamma mål, inriktningar och samordnade strukturer och rutiner få ökad effekt vid alla olika former av samhällsstörningar som regionen kan möta. En målsättning är att i möjligaste mån stödja varandra inom SSR. Aktörerna kan skicka en förfrågan om tillfällig resursförstärkning till de andra aktörerna i SSR via Länsstyrelsens TiB eller de gemensamma stödfunktionerna Regional samverkanskoordinator och Regional kommunikationskoordinator.

### Criscom

Criscom är ett frivilligt rikstäckande förbund inom Svenska Försvarsutbildningsförbundet. De är verksamma inom kommunikationsområdet och stöttar både det militära och det civila krisberedskapssystemet med olika former av kommunikatörskompetens. Criscom erbjuder sina medlemmar utbildning inom informationshantering och totalförsvarsupplysning för att tillgodose sina uppdragsgivares behov av frivilligresurser under övningar samt vid nationella och internationella insatser.

Många av medlemmarna har en bakgrund som kommunikatörer, journalister, skribenter eller liknande och med intresse av totalförsvarsfrågor. Myndigheter kan skriva avtal med Criscom om stöd med frivilligresurser inom kriskommunikation vid extraordinära händelser.

### Frivilliga resursgrupper

Frivilliga resursgrupper (FRG) är ett avtalsbaserat koncept för att samla frivilliga försvarsorganisationers kompetenser på lokal nivå. Frivilliga radioorganisationen, Bilkåren och Svenska Lottakåren är exempel på frivilliga resursgrupper. FRG är en frivillig resurs för kommuners krishantering vid exempelvis samhällsstörningar. FRG regleras inte i någon lag eller förordning och varje kommun avgör själv om den vill inrätta en FRG.

FRG:s uppgift är att finnas till hands för kommunen när de ordinarie resurserna behöver förstärkas i utsatta lägen eller vid andra behov kallas in av kommunen vid en samhällsstörning. FRG kan hjälpa till med evakueringar, informationsspridning, stabsadministration och andra praktiska uppgifter som till exempel att dela ut vatten vid vattenavbrott. Även första hjälpen och medmänskligt stöd till drabbade är en arbetsuppgift för en FRG-medlem.

För att bli medlem i en frivillig resursgrupp måste personen gå en grundutbildning på 36 timmar. MSB bekostar den lokala FRG-grundutbildningen genom uppdragsmedel till Sveriges Civilförsvarsförbund. Efter genomförd utbildning skrivs i regel avtal mellan den frivilliga och kommunen men det kan variera mellan kommunerna. I grundutbildningen för FRG utbildas den frivilliga i första hjälpen, hjärt-lungräddning samt förebyggande brandskyddskunskap. Att möta människor i kris och att organisera spontanfrivilliga ingår också i FRG-utbildningen.



## Oorganiserade frivilliga

Privatpersoner och företag vill ofta hjälpa till vid en kris – de vill lämna mat, kläder, erbjuda tjänster av olika slag som kan bidra i den aktuella situationen. De flesta är inte organiserade i någon frivilligorganisation eller annan förening som kan vara kontakt mot myndigheterna och samordna de frivilligas insatser. Förbered hur din organisation ska organisera mottagandet av spontanfrivilliga vid en händelse. Risken är annars att det kan blir en belastning istället för en hjälp när många strömmar till för att bidra. Ibland kan de etablerade frivilligorganisationerna hjälpa till att organisera frivilliga. De kan då inventera kunskaper och nätverk som kan vara till nytta i kommunikationsarbetet.

## Försvarsmakten

Försvarsmaktens främsta uppgift är att ansvara för Sveriges militära försvar och att värna om Sverige. Men de har också i uppgift att bistå samhället med hjälp när det finns särskilda behov. Det kan exempelvis vara vid skogsbränder, svåra stormar, översvämningar eller om personer försvinner.

## Hemvärnet

Hemvärnets uppgift är att verka över hela konfliktskalan – från stöd till samhället vid svåra påfrestningar i fred till väpnad strid i krig. Hemvärnet är en del av Försvarsmaktens insatsorganisation och utgör nästan hälften av Försvarsmaktens personal. Om Sverige drabbas av naturkatastrofer, omfattande olyckor eller andra hot mot samhället är Hemvärnet med de nationella skyddsstyrkorna beredda att stödja polis, räddningstjänst och andra. Vid skogsbränder, översvämningar, pandemier eller eftersök av försvunna personer finns hemvärnsförbanden som en extra resurs.

En stor del av medlemmarna i Hemvärnet är specialister, till exempel sjukvårdare, motorcykelburen kurir och hundförare, utan tidigare militär erfarenhet. Specialisterna utbildas i sina befattningar av frivilliga försvarsorganisationer, exempelvis Bilkåren, Svenska Lottakåren och Frivilliga Motorcykelkåren och placeras därefter i hemvärnsförbanden.



# När de ordinarie kanalerna inte räcker till

---

Många händelser kan leda till att de ordinarie kanalerna inte räcker till. Var därför lyhörd för när en situation kräver mer av kommunikationsarbetet.

## När kan det vara aktuellt att använda alternativa kanaler?

Alternativa kanaler behövs när det inte räcker att exempelvis hänvisa till information på webbplatsen utan det behövs komplement. Organisationen kanske gör bedömningen att det behövs en direkt dialog ansikte mot ansikte för att nå fram med viktiga budskap och för att förstå målgruppens behov.

Det kan vara svårt att veta i förväg vilka händelser eller scenarier det kan röra sig om, men av erfarenhet vet vi att det kan handla om

- väderrelaterade händelser som översvämningar och snökaos
- stora bränder, exempelvis skogsbränder
- händelser med många omkomna och skadade
- händelser där drabbade eller omkomna är barn och ungdomar
- social oro
- terrorhändelser
- händelser som berör människor med annan språklig och kulturell bakgrund än svenska.

Denna typ av händelser kan medföra att en organisation behöver ersätta eller komplettera sina ordinarie kanaler med fler kanaler för att nå fram. Men vilka kanaler kan och bör vi välja? Och hur hittar vi dem?



## Att hitta och använda alternativa kanaler

Valet av kanaler styrs av vad det är som har hänt och vilka möjligheter som finns att kommunicera i just den situationen. Även om organisationen får tänka kreativt och improvisera för att nå ut, är vägen till framgång att *iförväg* inventera möjliga kanaler och bygga nätverk. Ofta finns kunskap om alternativa kanaler redan i den egna organisationen. Men det är inte säkert att de är kända av dem som arbetar med kriskommunikation och beredskap och kanske saknas det en plan för hur de ska användas.

Redan idag använder aktörer i länet flera kanaler i sitt vardagliga arbete för att nå ut till olika målgrupper. Vissa aktörer är mer vana än andra att göra det. Till exempel möter polisen, räddningstjänsten och olika kommunala tjänstepersoner medborgarna ansikte mot ansikte i vardagen, vid särskilda informationsmöten och liknande. De kan också ha ingångar till föreningar,

olika trossamfund och nätverk som de kan använda vid större händelser. Det finns alltså andra aktörer att hämta in kunskap från.

Kommunikationen med identifierade målgrupper kan sedan ske direkt via myndighetspersoner som möter medborgarna eller genom vidareförmedlare som är kända, och har kunskap om eller stort förtroende hos en viss målgrupp. Exempel på sådana personer är idrottsledare, ledare för trossamfund, lärare, med flera.

I ett läge då allmänheten har svårt att kommunicera med myndigheterna är det förstås svårt att bedöma hur informationsbehovet ser ut. Det går inte heller att få återkoppling på den information som organisationen förmedlar. För att få det måste organisationen använda direktkommunikation.

## **Val av mötesplats**

Valet av plats att möta en särskild målgrupp på kan betyda mycket. Ibland är det mer lämpligt att mötas i kyrkan än i kommunhuset eller biblioteket.

När din organisation inventerar möjliga mötesplatser, tänk på vad val av mötesplats kan signalera till olika grupper. Tänk också på vilka mötesplatser som är kända eller upplevs som trygga för olika grupper. Den kunskapen finns oftast hos de aktörer som möter olika grupper i vardagen.

## **Ta hjälp av scenariodiskussioner och andras erfarenheter**

Ett sätt att komma framåt i planering och förberedelser är att med hjälp av scenarier försöka identifiera målgrupper och fundera över vem som idag har kunskap om nätverk, mötesplatser med mera. Sök aktivt efter andras erfarenheter av att ha arbetat med kommunikation till dessa målgrupper.

## **Information till den egna organisationens personal**

En målgrupp som är viktig att komma ihåg är den egna personalen. Inte minst med tanke på att medarbetarna har en viktig roll som vidareförmedlare av information. Dåligt informerade medarbetare får också svårare att arbeta med själva krishanteringen.

Din organisation behöver hitta sätt att nå även personalen när de ordinarie kanalerna för internkommunikation inte fungerar. Ofta får radion vara en viktig kanal även här, men den informationen behöver ofta kompletteras med riktad information till olika målgrupper inom den egna organisationen.

Det kan också finnas tillfällen då organisationen behöver nå hela personalen utanför kontorstid. Ett sätt är att förbereda listor för massutskick via sms. Det fungerar bara så länge basstationer och mobiler har ström. Kanske denna lista också behöver innehålla privata mobilnummer, eftersom det inte är säkert att alla har med sig sin jobbmobil hem.

Beroende på hur berörda de egna medarbetarna är av en händelse, antingen av hanteringen av den eller mer som privatpersoner, kan de ordinarie kanalerna behöva kompletteras. Det kan finnas tillfällen då personalen bör samlas till ett fysiskt stormöte. Ibland kan din organisation behöva skapa återkommande samlingar i mindre grupper.

Det kan finnas en poäng med att lokalen för dessa stormöten är utpekad och känd redan på förhand, så det inte råder något tvivel om vart era medarbetare ska bege sig för att få information.

Det kan också vara bra att i förväg fundera över om din organisation ska ha en överenskommelse om att samlas på en i förväg bestämd plats inom en viss tid om ni inte lyckas nå varandra.

## Målgrupper med särskilda behov

### Inkluderande, tillgänglig och jämlik kriskommunikation

Många organisationer är bra på att tänka på att deras kommunikation ska vara inkluderande, tillgänglig och jämlik. Många arbetar aktivt med detta i vardagen för att ingen ska känna sig exkluderad, vare sig genom bildspråk, uttrycks sätt eller kanalval.

När det inte går att riva hinder som kan finnas i de ordinarie kanalerna är valet att komplettera med alternativa kanaler för att alla ska nås av samma information. Under coronapandemin har samhället fått utveckla nya vägar och kanaler för att nå fram till invånare som till exempel har ett annat språk än svenska som förstaspråk, som lever i en kultur som inte tar del av svenska medier och myndighetsinformation i lika hög grad samt för att kommunicera på ett bättre sätt med människor med olika funktionsvariationer. Denna kunskap och nya etablerade kontaktvägar kan vi ta vara på i framtida samhällsstörningar när ordinarie kommunikationskanaler inte fungerar eller har nedsatt kapacitet.

Precis som i vardagen är det viktigt att skriva klarspråk och att ta fram texter på lätt svenska. Vid många händelser kan det vara viktigt att ta fram information som riktar sig till barn och ungdomar. Detta gjordes bland annat i samband med terrorhändelsen i Stockholm 2017 och vid coronapandemin 2020.

Tyvärr är det lätt hänt att klarspråkskunskapen inte används vid samhällsstörningar. Kriskommunikation tenderar ibland att bli sändarorienterad och inriktad på en stor allmänhet med samma förutsättningar. En förklaring kan vara tidspress.

När vi förbereder oss för att kunna kommunicera vid samhällsstörningar måste vi även ta hänsyn till vilka kanaler som fungerar för olika målgrupper.



## Döva

Det är viktigt att i förväg tänka igenom vilka förutsättningar olika grupper har att tillgodogöra sig information vid en samhällsstörning.

Döva är exempel på en målgrupp som kan vara lite svårare att nå än andra. Döva har rätt till samma information som andra medborgare vid en samhällsstörning. Erfarenheter från bland annat terrordådet på Drottninggatan i Stockholm 2017 är att information på teckenspråk ofta saknades.

Något många inte vet är att den som har teckenspråk som sitt första språk kan ha svårare att ta till sig skriven information än andra. Vi behöver också tänka på att döva personer exkluderas från den information går ut i lokalradion, som ju är en kanal som används mycket vid samhällsstörningar. Men det finns vägar för att underlätta kontakten med målgruppen, till exempel:

- Tolkar i beredskap
  - Anlita teckenspråkstolkar vid informationsträffar och livesända presskonferenser.
- VMA – Viktigt meddelande till allmänheten
  - VMA som sms är mycket bra för döva. (Se även avsnittet om VMA på sidan 11).
- Film på teckenspråk
  - Ta fram teckenspråkiga filmer och publicera på er webbplats i förberedande syfte för att informera målgruppen om var de kan få information när en samhällsstörning inträffar. Även vid en händelse kan film med en teckenspråkstolk underlätta informationsspridningen.
- Samarbete med föreningar och andra dövverksamheter
  - Din organisation kan kontakta regionala och lokala organisationer för att fråga hur ni bör göra. Kontaktuppgifter och mer information om kommunikation med döva och hörselskadade finns hos Sveriges Dövas Riksförbund [www.sdr.org](http://www.sdr.org)

## Språk

I alla sammanhang där kriskommunikation diskuteras brukar frågan om översättning dyka upp. Om informationen ska översättas – och i så fall till vilket eller vilka språk – är upp till varje aktör att avgöra. En del översätter inte alls, en del väljer att översätta enbart till engelska och andra översätter till fler språk och till exempel taktill text. Varje aktör bör dock identifiera vilka språkgrupper som finns inom det egna ansvarsområdet, och vilken typ av information som kan vara relevant att översätta vid olika typer av händelser för att öka möjligheterna att nå ut med viktig information.

Hur förhåller det sig då med Sveriges nationella minoriteter och de fem nationella minoritetsspråken finska, jiddisch, meänkieli, romani chib och samiska? Måste alla aktörer översätta till dessa språk? Nej, det måste man inte. Enligt Språkrådet finns det ingen bestämmelse som säger exakt vilken information som ska översättas till de nationella minoritetsspråken. När det gäller krisinformation hänvisar Språkrådet till att begripligheten går före minoritetspolitiska prioriteringar. Det viktigaste i krissituationer är att så många som möjligt nås av informationen och förstår den. Om det finns möjlighet att lägga till något språk, utöver det eller de varje aktör beslutat att översätta till, kan det vara bättre att satsa på ett stort invandrarpråk.

# Utvärdering

---

Det är alltid viktigt att dokumentera kommunikationsarbetet under en händelse och utvärdera efteråt för att ta med sig kunskaper och lärdomar inför kommande händelser. När det gäller kommunikation i alternativa kanaler är det extra viktigt att dokumentera alla bra idéer och kreativa lösningar som kommer fram. De kan annars glömmas bort.

## Några tips!

- Ta hjälp av en utomstående part i utvärderingsarbetet.
- Gör en överenskommelse i förväg med en kommunikatörskollega i någon annan organisation om att ställa upp och stödja varandra med utvärdering om något inträffar.
- Förbered gärna dagboksblad eller dokument med några rubriker så att ni förvissar er om att alla händelser, åtgärder och initiativ fångas upp.
- Kom ihåg att dokumentera och utvärdera initiativ som allmänheten tog för att söka och sprida information på alternativa sätt.
- Intervjua de personer ni använde er av som informationsspridare om deras erfarenheter. Hade ni kunnat förbereda och stötta dem bättre? Vilka lärdomar fick de av kontakterna med olika målgrupper?
- Undersök hur olika grupper inom allmänheten upplevde de olika kanaler ni använde er av. Hade de önskat andra kanaler och metoder?



# Checklista – före en samhällsstörning

Gå igenom denna checklista, punkt för punkt, och skapa en bättre förberedelse och förmåga att kunna kommunicera via alternativa kanaler.

- Bestäm vilka kanaler och kommunikationssätt ni går över till om de ordinarie inte fungerar.
- Berätta i förväg var och hur ni kommer att informera om kanaler faller bort.
- Ta reda på vilken kapacitet den egna webbplatsen har, exempelvis om den kan drivas av reservkraft och vilket antal samtidiga träffar den klarar av.
- Fråga andra aktörer om deras möjlighet att publicera er information på deras webbplats eller sociala medier om era egna kanaler inte kan användas. Detta kan förberedas.
- Diskutera med Sveriges Radio P4 om hur ni samverkar när era kanaler inte fungerar.
- Se över rutiner för Viktigt meddelande till allmänheten (VMA). Är rutinerna kända? Det behövs snabbt kompletterande information
- Bestäm och kommunicera vilka fysiska anslagstavlor som kommer att användas. Förbered hur, av vem och när informationen på anslagstavlor uppdateras.
- Kontrollera vilken generell planering som finns i er organisation när det gäller lokaler och platser som kan användas som informationspunkter.
- Förbered hur ni planerar att kommunicera på informationspunkterna.
- Förbered material för att kunna ta fram handskriven information.
- Förbered hur ni tänker distribuera skriftlig information, till exempel med hjälp av vilka personer och vilka fordon som kan användas. Ta fram rutiner och kontaktlistor.
- Fundera över om frivilliggrupper kan användas som informationsspridare. Etablera kontakt, ta fram rutiner och kontaktlistor.
- Gå igenom egen tillgång till högtalarbilar, högtalarsystem, megafoner, elektroniska informationstavlor, med mera och samverka med andra aktörer om deras tillgång. Stäm av möjligheten att samverka med andra.
- Kontrollera vilken generell beredskap er organisation har för att kunna fungera under exempelvis ett elavbrott. Vilken tillgång till reservkraft finns och var finns den?



- Förbered en ”kommunikatörens krislåda” – se separat checklista.
- Informera allmänheten i förväg om hur de kan förbereda sig för att kunna få information och kommunicera med er vid avbrott i elförsörjning och telefoni. Ange vilka kanaler ni kommer att använda.
- Fundera igenom i vilka situationer det kan bli aktuellt för er att komplettera era ordinarie kanaler med alternativa kanaler. Gör en lista med exempel.
- Förbered er för att kunna kommunicera via dessa alternativa kanaler. Ta fram rutiner och kontaktlistor.
- Etablera kontakt med personer som kan fungera som vidareförmedlare av information eller som kan hjälpa er att få kontakt med de målgrupper ni behöver nå, till exempel med representanter i civilsamhället.
- Undersök vilka erfarenheter, kunskaper och resurspersoner som redan finns inom er organisation när det gäller kommunikation i alternativa kanaler. Bra resurser att ta hjälp av kan till exempel vara SFI, fritidsgårdar, närpolis, boendevårdare och liknade funktioner.

# Checklista – under en samhällsstörning

Om ni har förberett er enligt föregående checklista, har ni en bra grund. Checklistan nedan ger ytterligare hjälp i en akut situation.

- Kontrollera löpande vilka kanaler som fungerar – hos er och hos mottagarna. Vid behov, hitta alternativ.
- Etablera kontakt med Sveriges Radio P4. Kom överens om hur ni når varandra och hur de kan hjälpa till. Tänk på att be radion nämna den ursprungliga informationskällan för att inte tvekan ska uppstå hos målgrupperna om det som radion rapporterar stämmer eller inte.
- Etablera kontakt med el- och telebolagens kommunikatörer. Se till att få löpande uppdaterade prognoser för när el och telefoni kommer tillbaka.
- Samverka med andra aktörer. Få deras lägesbild, behov av stöd eller möjlighet att stödja er. Om webbplatsen går ner – ta kontakt med en annan aktör som kan låna ut utrymme och tänk på att era sociala mediekkanaler blir extra viktiga om er webbplats inte fungerar.
- Bemanna kommunikationsorganisationen med vidareförmedlare av information.
- Hitta sätt – exempelvis genom direktkommunikation – att få återkoppling från målgrupperna om deras informationsbehov.
- Ta fram skriftlig information. Hitta sätt att producera och distribuera information.
- Bemanna informationspunkter.
- Sätt upp information på i förväg utsedda platser, till exempel anslagstavlor, vid medborgarkontor, i portar, via utdelning i postlådor, vid centrala punkter där människor passerar
- Uppmana människor att hjälpa till att sprida information vidare.
- Dokumentera löpande era insatser, utvärdera hur väl ni når ut.
- Var hela tiden lyhörd för om ytterligare alternativa kanaler behövs som ersättning eller komplement.
- Ta hjälp av personer som har kontakter och ingångar till alternativa kanaler eller målgrupper.
- Omvärldsbevaka för att upptäcka om alternativa kanaler upprättas av drabbade eller andra berörda grupper. Bestäm hur ni ska bevaka och förhålla er till dessa kanaler. Hur kan ni använda dem eller samverka med dem som står bakom kanalerna?
- Tänk noga igenom vilka som ska vara talespersoner och vilka lokaler ni ska använda för exempelvis informationsmöten.
- Fundera över vilka kompetenser utöver kommunikation som behöver engageras, exempelvis experter, psykologer, sjukvårdspersonal och socialarbetare.



## Kommunikatörens krislåda

Kommunikationsansvariga kan göra en rad praktiska förberedelser för att kunna kommunicera i lägen då de ordinarie kanalerna inte fungerar. Nedan listas olika saker som kan vara bra att ha eller köpa in till kontoret (utifrån verksamhetens behov och förutsättningar). Men även saker som kan vara klokt att ha i hemmet vid situationer då ni inte kan ta er till kontoret av olika skäl.

- Mobilladdare och handsfree.
- Powerbank.
- Solcellsladdare.
- Dynamoficklampa och dynamoradio (som ni laddar genom att snurra på en vev). Det finns modeller på marknaden där ficklampa, radio och powerbank ingår i en och samma apparat.
- Alla uppgifter om larmlistor, kontaktlistor och planer utskrivna på papper.
- Papper i olika format för handskrivna information: A4, A3 och blädderblockspapper. Förbered gärna ett antal ark genom att sätta dit din organisations logga så det tydligt syns vem som är avsändare av informationen.
- Stämpel med organisationens logga så att handskrivet material kan märkas med avsändare.
- Ett antal illustrationer som kan användas i sammanhang där målgruppen inte talar svenska eller engelska.
- Plastfickor som väderskydd för den handskrivna information ni sätter upp på anslagstavlor och andra ställen.
- Tuschpennor eller whiteboardpennor i mörka färger, gärna även vattenbeständiga.
- En rejäl tejprulle, exempelvis silvertejp eller vävtejp (vanlig tejp håller inte utomhus om det är dåligt väder).
- Sax, häftapparat, häftstift och vanlig tejp.
- Kollegieblock.
- Kulspetspennor och blyertspennor (blyerts fungerar även på fuktigt papper men det gör inte kulspetspennor).
- Överstrykningspennor (för att kunna markera extra viktig information på de handskrivna papper som sätts upp på olika ställen).
- Post-it-lappar.
- Namnskylt.



- Karta över länet, er kommun eller ert område.
- Megafon och högtalarväst.
- Reflexväst med er organisations logga på.
- Energibar, proteinbar eller liknande så ni har något att äta om ni får jobba många timmar i sträck och inte får chans att äta ordentligt.
- Vattenflaska.
- Några plåster (det är lätt att skära sig på papper, sax eller andra vassa saker när ni arbetar ute på fältet under pressade förhållanden).
- En praktisk väska eller ryggsäck där ni får plats med allt material som behövs.
- En vit duk, ljus och ljusstake, tändstickor, vas till blommor samt en kondoleansbok om ni behöver arrangera en ceremoni för avlidna. Bestäm i förväg vilken lokal som ska användas vid en sådan ceremoni och sprid informationen i organisationen.
- Några walkie-talkies med god räckvidd. De kan till exempel användas av personer som skickas till ett större bostadsområde för att sätta upp information och som behöver stämma av med varandra. De kan också användas av personer som bemannar informationspunkter. Walkie-talkies fungerar oberoende av mobilnät och el. Se till att ha nya batterier som back-up.



## Exempel på händelser

---

I det här avsnittet har vi samlat ett par exempel på händelser där ordinarie kanaler har ersatts eller kompletterats av alternativa kanaler för kriskommunikation. Exempelen kan inspirera och hjälpa oss att ”tänka utanför boxen” i vår egen planering. Texterna ger inga fullständiga beskrivningar av de olika händelserna. Vi fokuserar på hur ansvariga aktörer har hittat olika, mindre traditionella, lösningar för att verkligen nå ut med sin kommunikation.

### Stormen Alfrida 2019

På nyåret 2019 slog stormen Alfrida till. SMHI hade utfärdat en vädervarning klass två med storm och kraftigt snöfall. Norrtälje var den kommun i Stockholms län som blev hårdast drabbad. Kombinationen tung snö och en ihållande kraftig vind, som tidvis nådde orkanstyrka i byarna samtidigt som det inte fanns tjäle i marken, skapade stora störningar. I Norrtälje kommun föranledde stormen ett stort antal nedfallna träd, strömbortfall och stora framkomlighetsproblem. Många kommuninvånare var hemma och lediga, liksom ett stort antal fritidshusägare. Samtidigt var många kommunanställda lediga och många verksamheter stängda.



Inom något dygn var mer än hälften av kommunens abonnenter utan ström. Under dagarna som följde slogs mobilnät, trygghetslarm och sambandskanaler för räddningstjänsten ur funktion – helt eller delvist. I vissa områden var elnätet till stora delar förstört och skulle ta veckor att återställa. Men detta var kunskap och information som inte fanns från start utan blev tydlig allt eftersom händelsen pågick.

Elbortfallet gjorde att många invånare fick problem med värme, dricksvatten och avlopp. Träd som rasat över hus gav stora problem för många husägare. För kommunen var läget ovisst – det var svårt att få rättvisande prognoser från elbolagen – om omfattningen av elbortfallet, om skador och om hur många som drabbats.

#### Så hur kommunicerade man under tiden?

Så gott man kunde utifrån den prognos man hade från elbolagen. Inledningsvis främst via ordinarie digitala kanaler som webb och Facebook. Telefonlinjer hölls öppna för dem som kunde ringa, men de första dagarna hann kommunens kontaktcenter endast med att besvara en knapp femtedel av samtalen. Kommunen, som tillsammans med Region Stockholm äger Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje AB, hade även ansvar för sjukvård och omsorg där flera kommunikationsfrågor behövde hanteras. Till exempel skapade elbortfallet problem med trygghetslarm som slutade att fungera då inte heller backupbatterierna till dessa fungerade utan



ström. Första dygnet skickades därför 3 000 sms ut till anhöriga till de äldre med trygghetslarm som slagits ur funktion med information och uppmaning om att titta till sina släktingar.

## Från digitalt till analogt

Under årets första dagar fortsatte kommunen att informera mestadels digitalt med logg och frågor och svar på webbplatsen, kompletterat med inlägg på Facebook och på digitala skärmar där det gick. Telefonlinjer till kontaktcenter hölls öppna. Den digitala informationen kompletterades relativt omgående med muntlig information via busschaufförer för att nå ut. P4 och 113 13 användes, liksom annonser och intervjuer i press och media så mycket det gick. Fem trygghetspunkter öppnades upp. Förutom värme och möjlighet till att laga mat, sköta hygien och ladda mobiler fanns där möjlighet att ta del av medier och även tryckt information att ta med och sprida.

Snart fick kommunen signaler om att informationen ändå inte nådde hela vägen fram. Till exempel nåddes inte boende på alla öar i skärgården. Inte heller de som bodde längst kusten och som fått elen utslagen. På Blidö tog man då hjälp av brandmännen som komplement till hemtjänst och trygghetsjour för att säkra att alla vårdbehövande nåddes med hembesök.

Efter fyra dagar fungerade räddningstjänstens radiosystem RAKEL igen efter att stundtals varit helt eller delvis utslagen i vissa områden. Men el- och telefonibortfallet kvarstod och prognosen om hur lång tid det tar att åtgärda var oviss.

Oron växte för hur kommunen skulle nå invånare i de mörkklagda områdena och i skärgården och de människor som kommunen inte kan eller ska ha kontroll på. Informationsbehovet till allmänheten var fortsatt stort och de kanaler som kommunen nyttjade räckte inte till.

Kommunen tänkte då om och planerade för ytterligare analog kommunikation och gemensamma pressträffar där aktörer med olika ansvar för hanteringen av händelsen deltog tillsammans i radio och TV. Dagarna som följer tog kommunen fram affischer och informationsmaterial som sattes upp på strategiska platser, på trygghetspunkter och ute på öarna. Man tog hjälp av lokaltidningen och det lokala tryckeriet för att, över en natt, distribuera ut 35 000 tryckta informationsblad i brevlådor i hela kommunen. Manuella besök och dörrknackning genomfördes på öarna för att sprida informationsmaterial tillsammans med bland annat Länsstyrelsen, handläggare från socialkontoret och polis. Kommunen öppnade även upp en krisstödstelefon då många invånare mår dåligt

Flera spontana Facebookgrupper bildades bland invånare. Kommunen hjälpte till att sprida deras budskap med erbjudanden om hjälp och stöd. När kommunala VA-verk och privata LTA-anläggningar (pumpstationer för spillvatten i brunnar) slutade att fungera på grund av strömbortfallet gjorde kommunen ett sms-utskick till alla som har en LTA-anläggning.

För att underlätta för drabbade kunder föreslog även kommunen Vattenfall att flytta sin tillfälliga kundtjänst till kommunhuset. På så sätt kortades kontaktvägarna både för elkunderna och för avstämningar mellan elbolaget och kommunen.

Åtta dagar in i händelsen öppnade även privata aktörer upp trygghetspunkter, bland annat på Björkö i skärgården. Ungefär samtidigt började 2G-näten att fungera igen. Det tillät telefonsamtal men fortfarande ingen nätverksuppkoppling. Riskvarningar om nya snöoväder fick räddningstjänsten att höja sin beredskap och delar av hemvärnet kallades in för bandvagnsberedskap. Kommunen hade även beredskap för att ta hjälp av hemvärnet för ytterligare dörrknackning.

Tio dagar in i händelsen började trycket på kommunens kontaktcenter att minska. Fortfarande upprättades nya platser för nödboende och kommunen tog hjälp av Sjöräddningskåren för att på nytt besöka öarna och inhämta och sprida information och säkra att ingen for illa.

Parallellt fortsatte kommunen hela tiden att kommunicera i de ordinarie kanalerna – via uppdaterad information och frågor och svar på webbplatsen, inlägg i sociala kanaler och kommunens kontaktcenter. 10 000 sms skickas ut. Elva dagar in i händelsen var fortfarande 6 000 abonnenter utan ström – många av dem gällde dock obebodda fritidshus. Ett beslut togs att fortsätta hantera händelsen – bland annat genom att fortsätta kommunicera – till dess att den sista strömlösa abonnenten hade fått tillbaka elen. Nästan två veckor efter att stormen drog in genomförde kommunen ytterligare en pressträff där även den statliga nivån i form av Post-och Telestyrelsen medverkade.

### **Några lärdomar angående kommunikation inför kommande samhällsstörningar**

Stormen Alfrida visade tydligt att sårbarheten samhället är stor då mycket i dag bygger på strömförsörjd teknik.

För att bättre kunna hantera en liknande situation i framtiden arbetar kommunen för att skapa bättre förberedda trygghets- och informationspunkter som är kända hos invånarna i förväg. Dessa bör vara utrustade både med digitala skärmar och analoga informationstavlor, hjärtstartare med mera.

Efter Alfrida har man även omvärderat och utvecklat kommunens uppstartsstöd vid kris. Reservkraft för mobiltelefoni behöver till exempel sättas in snabbare. Nya mallar och riktlinjer för analog information har tagits fram som komplement till de ordinarie digitala kanalerna. Även Kriskommunikationsplanen har reviderats på flera punkter. Man har vidare identifierat ett antal parter som är viktiga för kommunen att bygga eller bibehålla god samverkan med i ordinarie läge för att underlätta samverkan och kontakter vid en större samhällsstörning.

En lärdom som besannades var att normalfriska människor är relativt oförberedda för en större samhällsstörning. Norrtälje kommun kommer därför att arbeta aktivt i förberedande syfte för att höja allmänhetens beredskap, till exempel genom Krisberedskapsveckan och återkommande Totalförsvars dagar.

### **Tågexplosion i Kanada (2013)**

I Lac-Mégantic i sydöstra Kanada inträffade en mycket allvarlig tågexplosion 2013. 47 människor omkom och över 2 000 skadades. Flera omständigheter gjorde att myndigheterna snabbt fick frångå sina traditionella planverk för kriskommunikation och använda alternativa kanaler för att nå fram till drabbade.

“The findings demonstrate that in a crisis and emergency context, communication methods must sometimes deviate from the planned strategies and come back to simple, direct and “human” communication methods in order to adapt to the realities of the victims” (s. 369).

Bland annat slog explosionen ut all telekommunikation i området. Något som redan från början inte fungerade optimalt på grund av ett isolerat läge. Det gick överhuvudtaget inte att nå ut till de drabbade via ordinarie kanaler. Man stod dessutom inför stora kommunikativa utmaningar då situationen krävde en storskalig utrymning (en tredjedel av stadens befolkning fick evakueras) med efterföljande successiv återflyttning och sanering av området. Behovet av att få ut information om vilka åtgärder de drabbade behövde vidta för sin hälsa och säkerhet komplicerades ytterligare av att

många av de drabbade inte kunde läsa och skriva. Dessutom var många traumatiserade av händelsen och hade själva skadats eller mist anhöriga.

Myndigheterna fick snabbt växla över till att arbeta med mycket personal ute i fält som kunde informera muntligt. Man delade ut flygblad, knackade dörr och höll informationsmöten utomhus, med läkare och socialarbetare som stöd. Olika aktörer och yrkesgrupper samarbetade för att nå ut på bästa sätt. Den muntliga informationen kompletterades med information med hjälp av symboler för dem som inte talade engelska eller kunde läsa. Ansvariga har efteråt konstaterat att det var helt avgörande för hanteringen av händelsen att man stod i ständig direktkontakt med de drabbade ute i fält. Det var endast så man kunde försäkra sig om att informationen nådde fram, var begriplig och fick avsedd effekt. Myndigheterna etablerade ett samarbete med den lokala radion där man tillsammans skräddarsydde hälsobudskap som sändes kontinuerligt.

# Källor

---

När de ordinarie kanalerna inte fungerar eller räcker till. Kriskommunikation under svåra förhållanden – en vägledning. Länsstyrelsen i Västra Götalands län. ISSN: 1403-168x (2018)

Om krisen eller kriget kommer. Myndigheten för Samhällsskydd och beredskap, MSB. (2018)

Strategi för utveckling av det civila försvaret i Stockholms län 2019–2020. Länsstyrelsen Stockholm. (2018)

Norrtälje kommun. Presentationsmaterial och intervju med kommunikationsfunktion i krisledningsstaben vid Alfrida.

## Källor som användes vid framtagandet av den ursprungliga vägledningen från Västra Götaland:

Kriskommunikationssamverkan i Västra Götalands län. Inriktning och rutiner. Länsstyrelsen i Västra Götalands län. Dnr 457-20419-2015. (2015)

Kunskapsöversikt gällande kriskommunikation utan el, telefoni och internet. Markör Marknad och kommunikation. Beställare Krisinformation.se. (2014)

Kommunikation i strömlöst tillstånd. Bilaga till Strategier för kommunikation i kris. Länsstyrelsen i Kalmar län. Dnr 457-7785-2014. (2014)

Göteborgs Stads handbok för kriskommunikation. Göteborgs Stad. (2017)

Bilder av en storm. Länsstyrelsen i Kronobergs län. (2005)

Crisis communication adaptation strategies in the MM & A train explosion in Lac-Mégantic downtown. Going back to field communication (Marc D. David and Marie-Eve Carigan, Universite de Sherbrooke, Canada) in Corporate Communications: An International Journal, Vol 22, No 3, 2017, Emerald Publishing Limited. (2017)

[www.krisinformation.se](http://www.krisinformation.se)

[www.msb.se/sv/Forebyggande/Riskkommunikation/ Alternativa-kanaler-om-internet-skulle-ga-ner](http://www.msb.se/sv/Forebyggande/Riskkommunikation/Alternativa-kanaler-om-internet-skulle-ga-ner)

[www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se) [www.forsvarsmakten.se](http://www.forsvarsmakten.se) [www.hemvarnet.se](http://www.hemvarnet.se) [www.criscom.se](http://www.criscom.se)

[www.sprakochfolkminnen.se](http://www.sprakochfolkminnen.se) [www.sdr.org](http://www.sdr.org)

[www.minoritet.se/forvaltningsomraden-for-minoritetsprak](http://www.minoritet.se/forvaltningsomraden-for-minoritetsprak)

[www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/ spraklag-2009600\\_sfs-2009-600](http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/spraklag-2009600_sfs-2009-600)

[www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/ lag-2009724-om-nationella-minoriteter-och\\_sfs-2009-724](http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2009724-om-nationella-minoriteter-och_sfs-2009-724)

[www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-2002375-om-forsvarsmaktens-stod\\_sfs-2002-375](http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-2002375-om-forsvarsmaktens-stod_sfs-2002-375)



Länsstyrelsen i Stockholm – en  
samlade kraft för en hållbar framtid.

Mer information kan du få från  
Länsstyrelsens enhet för kommunikation  
Tfn: 010 - 223 10 00

Rapporten hittar du på vår webbplats  
[www.lansstyrelsen.se/stockholm](http://www.lansstyrelsen.se/stockholm)